

利用者様対応マニュアル

- 1、 利用者が安全安楽に生活できる環境の提供
- 2、 利用者の意思を尊重し援助を行う
- 3、 利用者の技能を伸ばし社会生活が送れるよう援助を行う

1、 利用者が安全安楽に生活できる環境の提供

利用者が安心して生活するには・・・

- ・ 目線の高さを合わせて会話をする。
威圧感を与えない。
安心感を与える
- ・ 利用者とのコミュニケーションを図り信頼関係を構築する
- ・ 利用者の個性や特徴を理解する
個人個人特徴や好みが違います。
同じ病名や障害名が付いていたとしても全員違いますので、
個性や特徴をコミュニケーションを図りながら理解していく
- ・ 疾患、障害を理解する
疾患や障害には特徴が見られますので、利用者の疾患、障害を理解し
特徴にあったサービスの提供を行う
- ・ ストレスなく気持ち良く過ごせる
今までの社会生活では「理解されず」に過ごされてきた可能性が高い。
社会生活を送るための最低限のルールは必要ですがそれ以外の発言や行動
に対し自傷他害（暴言含む）の可能性がなければ指導は行わない
- ・ 気を使わず快適に過ごせる
危険行動でなければご本人が希望すること、
伝えたいことを我慢せずに発言できる環境を提供する
- ・ 常に利用者の不安を取り除く
他者との共同生活や今までの生活背景からも不安が強くなっている可能性

が高いので常に観察を行い不安材料の取り除きを行う

- ・ 訴えを傾聴
利用者から訴えがあった場合は傾聴する。
対応する時間（10分間など）をあらかじめ本人に伝え依存的にならないよう配慮する。
否定はせず、共感、理解、誠実、温かさを持ち対応する。
- ・ 社会的ルールへのアプローチ
今までの生活背景などから最低限の社会的ルールを習得していない場合現在できることを伸ばしつつ、何度も伝わる言葉でお伝えする。
- ・ 転倒
ちょっとした転倒が大事故になる可能性もあります。
階段や段差のあるところ、利用者の歩行状態の観察をしっかりと行い、リスク回避を行う。
- ・ 薬
誤薬 内服拒否に注意する。状況により声かけ、内服確認を行う
- ・ 誤飲
咀嚼しない、早食い等ある方は声かけを行いリスク回避を行う
- ・ 外出
外出は基本的に自由だが、行き先、帰設時間等の申し出、確認を行う。

2、 利用者の意思を尊重し援助を行う

利用者の意思を尊重するには・・・

- ・ 先入観・偏見を持たない
利用者の訴えに対し、傾聴することが前提だが先入観、偏見からの受け答え対応を行わない。
- ・ 希望が発言できる環境を整える
常に本人への希望を聞き、危険行為や他者への迷惑行為でなければ対応する。利用者に合わせた対応を取り、発言をしやすくする。

- ・自己決定の後押し
自身に自信がない方が多く職員に決定を求める利用者もいるが危険行為でない場合はご自身の決定を認めるよう対応する。
意見を求められた場合まずご本人に「どうしたいのか」を確認する
- ・決定権は利用者にある
生活していく上で様々な選択、決定をしていくが決定権は利用者にある。
アドバイスを求められ助言したとしても指導は行わない。

3、 利用者の技能を伸ばし社会生活が送れるよう援助を行う

人が社会生活を営むには・・・

- ◎就寝、起床、日中の活動などの「生活の規則性」
- ◎入浴、更衣、洗髪、などの生活習慣、保清、自己ケア
- ◎生活に必要な持ち物の「整理・整頓」
- ◎会食の能力
- ◎明日の活動に向けての最低限の「計画性」
- ◎コミュニケーション能力
- ◎社会資源の活用能力
プラス障害を持つ人に必要とされる技能
- ◎状態の認知、服薬の必要性、継続的治療の必要性、緊急時の行動計画

- ・上記を前提とし利用者のできることを見つける
できることを「当たり前」と思わず。維持し伸ばしていく。
- ・できない部分も少しずつできるように介入する
共同生活や社会生活を送る上で習得が必要な技能に対し
職員が介入を行いながら、できることを増やしていく
- ・利用者に伝わるよう工夫する
できないこと、初めて行うことなど理解されづらく拒否されやすいが
「言葉を変える」「トーンを変える」「何度も伝える」など工夫し根気よく
続ける